



# California Public Utilities Commission

505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102

## 新聞稿

立即發布

Docket #: R.00-02-004

媒體聯絡人: Terrie Prosper, 415.703.1366, news@cpuc.ca.gov

### **PUC 設立執法單位鏟除電訊詐欺; 開展多種語言消費者教育計劃**

三藩市，2006年3月2日 – 「加州公共事業委員會」(PUC) 實行了一項在快速變化的電訊行業增加消費者權利和防止欺詐的決議。該決議開展一項多種語言「消費者教育計劃」，加強我們的執法活動，並且擴大了 PUC 的免費熱線，供消費者對無線和其他電話公司提出投訴。

“這項決議是委員會盡可能使用市場力量來取代委員會法律的願望的最好例子，”邁克爾·R·皮維(Michael R. Peevey)總裁這樣解釋。“在動態與競爭的環境中，靜態規則無法最佳利用本委員會的資源。因此，我們應當及時提供資訊來教育消費者，並且迅速執行規則。這些基本原則將隨著電訊市場的持續發展而經受時間的考驗。”

鑒於今天的決議，PUC 將實行在 30 天內解決消費者投訴的規則。我們會進行許多努力，我們會領導一項新的「調解投訴決議論壇」，召集電話公司、消費者組織和政府官員，確定趨勢，一出現問題就採取前攝性解決措施。

該決議由皮維總裁發起，以 3 對 2 的小小差距擊敗了迪安·M·格呂奈奇 (Dian M. Grueneich) 委員發起的替代性提議。“儘管今天大吵大鬧，委員會是在做出反應，阻止對加州電訊市場提議許多過於調整的新規則，”雷切爾·鄭 (Rachelle Chong) 委員說道。“相反，委員會發現現有的法律和規則已經很多，缺少的就是及時解決投訴和執行法律。我們的革命性新方向注重向消費者提供資訊，特別是為不講英語的社區，更快地解決投訴，追逐欺詐或虐待消費者的不良份子。”

“今天，本委員會採取積極改革的步驟，”約翰·博恩 (John Bohn) 委員說。“今天的決議打破了保護消費者在市場上免遭邪惡行爲與在電訊市場准許活躍競爭、創新和消費者選擇之間的合理平衡。”

## 加強執法和投訴解決程序

作爲今天決議的一部分，PUC 以更加強烈的姿態來執行現有關於消費者欺詐法律和規則。具體而言，PUC 將設立一個特別「電訊消費者反欺詐組」(Fraud Unit)，作爲消費者監督人，監視欺詐和投訴熱線趨勢；對指控的違反法律和規則進行調查；定期與外部法律執行官員開會，比較資訊和協調執法行動；以及定期向 PUC 匯報「反欺詐組」成員的行動。

PUC 還將使消費者投訴程序更加“便利使用者”。加州消費者成爲欺詐受害者時，可以通過 PUC 的現有免費熱線向敬業的工作人員提出投訴。我們將在大眾媒體推廣熱線號碼，並且投入更多人力和資源來接聽消費者的電話。我們的工作人員會首先注意關於電訊公司或其經銷商、代理商從事欺詐活動的指控。消費者應當致電 1-800-649-7570 報告欺詐或者提出投訴。

## 新的消費者教育計劃

PUC 決議的一個重要成分是揭示一項注重電訊的新「消費者教育計劃」。這次訴訟過程中普遍認爲，由 PUC 發起的消費者教育會使商家和消費者均受益。向加州居民提供做出電訊服務明智決策所需要的工具，消費者教育十分重要。消費者教育計劃的主要目標是把影響消費者購買決策的重大服務、技術和市場特性告訴他們，並且使消費者瞭解現有法律和規則下他們享有的權利。

PUC 領導的消費者教育計劃將在三方面戰略中實行。第一方面是廣泛宣傳資訊活動，幫助所有消費者面對電訊選擇的複雜性和多樣化。第二方面包含旨在告知消費者權利的教育計劃。第三方面把前兩個方面結合起來，更加注重指導不會講英語或者英語能力十分有限的人士、老年人、殘障人士或低收入人士。在今後的六個月中，PUC 將與社區機構密切合作，專門爲這些目標社區創立消費者教育計劃。

## 硬塞費用

今天的決議採取了禁止“硬塞費用”做法的規則，禁止在消費者的電話帳單中加入沒有

授權的收費。規則重申，電話公司不得收取未經授權的費用。在電話公司提供充足的證據證明已經授權之前，主張被硬塞費用的消費者不需要支付這些收費。這些規則，以及防止未經授權轉換消費者長途電話服務(撞擊)的類似規則，對於保證消費者的選擇和保護消費者免遭欺詐和虐待十分重要。

### **關於英語能力有限的消費者的報告**

這次訴訟的各方證實，英語能力有限的人士在電訊市場會面臨兩個方面的不利情況。一方面，雖然電話公司可能用準確的英語提供服務方面的有用資訊，但是不講英語的客戶可能因為語言障礙而不瞭解。另一方面，不講英語的客戶可能成為講同種語言的無恥商家在通訊服務方面進行欺詐的目標，這類商家專門掠奪不講英語的社區。PUC 表示了對這些問題的關注，並且致力分析和出版一份報告，分析“種種語言中”的做法以及英語能力有限的電訊消費者所面臨的特殊不利因素。

關於 PUC 的詳細資訊，請流覽 [www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov).

###